



la lettre d'EXTRALAND®

J'attends l' addition

Vous venez de finir votre repas au restaurant, et vous demandez l' addition. Et là, on vous ignore, vous attendez. Vous rappelez votre demande, mais vous attendez toujours, on sert d'autres clients.

Comment a-t-on pu vous servir avec empressement jusque là et vous faire attendre maintenant ? Simplement, bien souvent le personnel de salle trouve plus de plaisir à vous servir qu'à s'occuper de cette "corvée" de l' addition. Son métier est l' opérationnel. Même si ce n'est pas une généralité, le cas est bien fréquent pour que chacun l'ait vécu à plusieurs reprises.

RETENIR

Les causes de dysfonctionnements

- les interfaces ne sont pas définies ni pilotées
- la cohérence des données n'est pas vérifiée entre les applications, ni de bout en bout
- il y a un no man's land entre le monde de l' administration - vente - facturation et le monde de l' opérationnel

La méthode du plombier

- déboucher les tuyaux
- raccorder les tuyaux et colmater les fuites

Zoom

Découvrez

Des cas de dysfonctionnements

entre l' opérationnel et la facturation

et comment

activer vos réserves financières

CONTACT

[vos réactions](#)

[pour bénéficier d'une PRÉSENTATION sur un thème](#)

<http://www.extraland.com>

extraland@extraland.com

Téléphone +33 1 46 04 45 85

EXTRALAND marque et logo déposés

© EXTRALAND décembre 2002
reproduction interdite

Entre 2 mondes

Quand une entreprise reçoit un contrat ou une commande, on pourrait croire qu'avec tous les moyens dont on dispose aujourd'hui, il va en ressortir une fourniture ou un service et simultanément une facture conforme. C'est le monde idéal.

Hélas, il n'en est rien. En fait, le problème a souvent commencé bien avant. Entre ce qu'a écrit le marketing de manière générale et ce qu'a vendu le commercial de manière particulière il y a bien des écarts. Et une partie seulement des engagements passés avec le client sera saisie dans les systèmes d' administration des ventes. Le même phénomène se reproduit dans toute la chaîne.

Des flux mal raccordés

Si l'on considère les activités comme des flux de travaux, elles se traduisent aussi par des flux d' informations entre les applications informatiques. Et l'on s'aperçoit qu'il y a des pertes d'informations, des "fuites" à chaque changement d'applications ou d' équipes.

Mais aussi, les opérationnels peuvent mettre à disposition des fournitures ou des services sans avoir pour autant les commandes, et cela se justifie parfois. Cela correspond à des "injections" non autorisées ou qu'il faudra justifier ensuite, mais ça ne sera pas toujours fait.

Il peut y avoir aussi des blocages, des "bouchons": les signaux de passage d'une étape à l'autre ne sont pas activés, on ne voit pas que la livraison a été faite. Et la facturation n'aura pas lieu.

Se focaliser sur les interfaces

En fait la question se pose tant au niveau des systèmes d'information qu'au niveau des processus opérationnels. Rien ne sert d'avoir une belle architecture de SI et de processus, si la "tuyauterie" n'est pas étanche.

Une des voies pour traiter cette question est de se focaliser sur les interfaces. Interfaces entre les applications, mais aussi entre les équipes. En effet de manière globale, il y a véritablement 2 mondes qui ont du mal à dialoguer et à se comprendre : celui de l' administration - vente - facturation et celui des opérationnels. Chacun ne parle pas la même langue et travaille dans son coin. Le même phénomène se retrouve à chaque changement d' équipe et avec les sous-traitants.

En formalisant les interfaces et surtout en les pilotant, il devient possible de réduire ces dysfonctionnements coûteux.

Du cash disponible

Effectivement il y a des factures non émises au regard de l'opérationnel réalisé. Et on ne le sait pas. Les litiges eux aussi coûtent cher. La difficulté des entreprises est que cette question se situe à la frontière de deux mondes : la direction financière qui ne voit que des factures déjà émises, et les opérationnels qui ne s'intéressent pas à ce qui vient après leurs travaux.

Alors qu'en creusant la question, on trouve parfois de véritables pépites, des réserves financières très importantes à activer.



Daniel NEURY

EXTRALAND

L' amélioration de vos performances
L' aboutissement de vos projets